

制制度,建立新的护理管理模式,促进护理的新发展。提高急救患者救治过程中的护理技能,一切为了患者的健康,为患者提供高质量的服务。

参考文献

[1] 胡丽珍. 我国护理行业的改革与发展[J]. 护理管理杂志, 2004(3):10-12.

[2] 刘凤云. 院外急救的护理体会[J]. 延安大学学报:医学科学版, 2005(6):74.

[3] 林崇绶. 21 世纪护理新趋势及香港护理改革[J]. 中国医院, 2002(8):8-11.

(收稿日期:2010-06-21)

临床实验室沟通技巧探索

欧超伟, 陈利权, 官成浓, 王华珍, 袁汉尧(广东医学院附属医院检验科, 广东湛江 524001)

【关键词】 临床实验室; 临床医疗; 沟通; 质量保证

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2010.24.073

中图分类号:R197.1

文献标志码:C

文章编号:1672-9455(2010)24-2798-02

从 2005 年“医院管理年”活动开始,2006 年卫生部“医疗机构临床实验室管理办法”的出台,到近年来我国对临床实验室 ISO15189 认证体系的引入和实施。各级卫生行政主管部门及各级医疗单位的领导都非常重视检验科的管理和发展,随着医院规范化管理的不断深入,医疗市场的不断改革,控制药品比例,降低医疗成本,提高医疗质量是医院谋求发展的方向。近年来,检验科的发展对医院整体发展的影响日益受到重视,要使医院达到和谐的发展,检验科与临床的沟通是一个重要的途径。所以,沟通是检验科面临的又一课题。沟通是一门艺术。不同行业及对象有不同的沟通内容和方式,医院检验科在工作中的沟通所涉及的人员和层次则比较复杂,内容也比较广,加强检验科与相关部门及人员的沟通,增加相互之间的理解和信任,保证医疗活动的顺利进行,减少医疗纠纷的发生,有助于提高医疗服务质量,构建和谐医患关系。下面就医院检验科的沟通谈一些见解及体会。

1 行政管理部门搭建沟通桥梁

由于检验科工作的特殊性和临床实验室的历史原因,检验科与临床科室间沟通较少,出现问题后相互推脱责任,导致互相间信任度下降,最终影响到患者的切身利益和医院的声誉。随着基础医学和高科技在检验医学上的不断拓展,伴随检验设备的更新换代,许多检测项目实现了自动化,使检验质量和水平显著提高,为临床提供了大量有意义的检验数据,在临床诊疗中发挥着越来越重要的作用。但在实际工作当中,面对“医疗机构临床实验室管理办法”和“临床实验室 ISO15189 认证体系”,仍有许多工作需要去做。有学者提出,沟通是检验科面临的新课题,加强检验科与临床的交流,促进检验科与临床科室的结合,是提高临床诊治水平的重要环节,也是促进学科共同发展的双赢之举^[1]。如没有医院行政管理部门的协调,检验与临床的沟通联系多是一厢情愿,医院相关部门应制定相应的制度或搭建交流平台。如检验科参与查房、会诊及病例讨论制度;对新分配来的临床医师到实验室轮转一段时间,了解实验检查项目及临床价值;在院内开展分析前质量培训,让医生与护士了解检验分析前的影响因素;检验科和护理部一起开展临床检验前影响因素培训班;医院组织定期召开检验科负责人、各专业组长以及临床各科室主任座谈会等。通过行政管理部门搭建沟通桥梁,加强医院检验科与临床科之间的沟通,以保证医疗质量,更好地为患者服务,是促进医院更好发展之举。

2 检验科与临床医生的沟通

长期以来,检验科与临床医生之间的相互沟通存在脱节,这不是某一单位存在的问题,而是整个医疗行业的普遍现象。常常是临床医生埋怨检验科的结果不准确,而检验人员认为临床医生不会解释检验结果,导致互相不信任、不协调。其实,随着医学科学技术的飞速发展,大量新技术、新项目应用于临床,为临床提供可靠的、具有诊疗价值的数据和信息,从而对提高医院的整体诊疗水平,更好地避免医疗纠纷及事故的发生起到了重要作用。因此,加强检验科与临床医学的联系是现代医学的基本要求,医院检验科与临床医生的沟通应是相互尊重、建议式、学术式、探讨式的交流。从检验科而言,应通过参加查房、讲课、座谈会、专科针对性交流、网络宣传等形式,主动与临床医生进行检验项目的临床意义、学科新技术新项目的发展及临床应用、治疗手段及药物对检验结果的影响等内容的沟通学习。近年来,在医院内面向临床医生举办过“医院细菌耐药性现状与耐药性变迁”等 10 多个专题讲座,利用院内办公网平台发布开展新项目新技术信息 20 多条,通过交流,使临床医生深入认识检验方面的知识,及时了解检验医学的技术发展及临床应用进展。对临床医生而言,与检验科的主动沟通同样重要。因为检验质量的反馈,需要临床医生的配合与沟通。如果某项检测结果与临床相差太远,应与检验科进行沟通,要求复查或共同探讨分析原因。如有错误,立即纠正。如复查后结果仍与原结果一样,与临床预期相差太大,可能是病情又有新的变化,这一反馈机制要由临床医师及时与检验科沟通,才能保证临床诊断的准确性。所以,临床医生的主动沟通对检验科工作的改进与发展也起到重要的作用,检验科与临床医生在沟通中的互相配合、支持、学习和理解,彼此向对方提供一些宝贵的意见和建议,由此推进检验与临床的学科发展,达到临床与检验双赢的目的。

3 检验科与护理人员的沟通

检验科与护理人员的沟通在保证检验标本质量方面尤为重要,检测结果的质量保证分为分析前、分析中和分析后三个环节,分析前的质量保证很大程度上受所采集的样本自身质量的影响。有实验室统计,临床反馈不满意的检验结果中,有 80% 的报告最终可溯源到样本质量不符合要求^[2]。检验标本的采集绝大部分是由护理人员进行,护理人员是否理解医生的意图、技术是否熟练和规范、患者信息核对是否细致、选择采样

的时机和部位是否具有代表性、对采集好的样本是否及时送检等因素,都是直接影响标本质量及检验结果的主要原因。有报道认为,护士在血样本的采集过程中的操作不当是影响分析前检验质量的常见原因^[3]。虽然在样本接收站与护士工作站间有异常样本信息反馈平台,或通过电话反馈,但由于一些年轻护士基础理论、基本知识、基本技能不扎实,加之经验不足,仍是影响分析前样本质量的主要原因之一。所以,检验科在日常工作中必须时刻重视和关注样本的质量问题,对样本采集的基本知识宣传要坚持普及性和长期性,做好样本接收的审核工作,发现不合格样本要及时主动地与护士长或相关的护理人员沟通,耐心细致地做好解释工作,不应互相埋怨,要指出不合格样本的原因及指导应采取的纠正措施,积极主动做好补救工作。沟通应是双方的,护理人员与检验科沟通方面也应有积极主动的态度,对检验科反映的问题应积极查找原因,少些推诿和埋怨,更不要认为是告状。通过与护理部联合举办了多期针对全院护理人员“标本采集与检验质量”的专题讲座,提高了护理人员对标本质量影响检验结果准确性的认识,使送检的样本质量有了较大的提高。只有各方面相互配合,才能做好分析前的质量保证工作,质量保证的受益者是患者,患者受益是优质服务的最终目的。提高临床护士的责任心是把好检验质量的第一关。

4 检验人员与患者的沟通

患者是医院的服务对象,也是检验人员重要的服务对象。检验科是直接与学生接触的窗口;如手指采血处、静脉采血处、大便和小便常规检查等处,这些窗口是患者特别多、工作忙碌、易产生激动情绪的地方,与学生沟通稍不注意就会发生纠纷。所以,检验人员在这些窗口与学生的沟通应注意三点:(1)做好检验样本采集注意事项的宣传,指导学生如何留取合格的标本及配合检验人员顺利取材。(2)对等候采样和等候检验报告的患者,要做好疏导工作,对情绪易激动的患者或患者家属要用关心的语言做好解释安慰工作。(3)对学生咨询的问题要热情耐心地进行解释,给学生一些指导性建议。在工作中,每个检验人员都应提高沟通意识和沟通技巧,尊重自己,也要尊重患者,在与学生沟通时多作换位思考,假如自己是患者,自己希望医护人员用什么方式和语气与自己交流。重视与学生沟通的语言表达方式和语气是达到医患之间相互理解和配合,营造和谐医疗环境的重要途径。通过沟通让学生了解自己、了解医院,提高学生检验科的满意度和忠诚度,构建和谐医患关系。医患沟通是医疗安全的需要,也是医疗市场的需要。良好的医患沟通可确保医疗质量安全,降低医疗纠纷,给科室带来

良好的社会效益和经济效益。

5 检验科自身素质的提升

检验工作人员不仅要具备基础医学知识和实验技能,还要学习临床医学知识,不断提高自身的学术水平和完善知识结构,要多走出实验室,与医护人员合作,共同探讨疾病的病因学特点发展规律,病情变化与实验指标的关系。在医院内开展“强化多层次、多渠道的沟通,提升检验科的影响力”的主题活动,通过人力资源部、医务部、护理部等部门搭台检验科唱戏的共同协作方式,针对临床医生、新分配人员、护理人员、临床专科的不同层次,采用专题讲座、病区针对性交流、网络平台宣传、参与临床会诊、查房及病例讨论等形式,强化检验科工作人员的临床意识,强调检验科工作必须与临床医疗工作相结合的检验医学发展建设的重要理念。通过多层次、多渠道的沟通交流提升自身的业务素质,提高检验工作人员的责任感。

由于临床实验室的服务范围日趋扩大,服务对象可包括医生、患者及其家属、健康人群以及感染控制部门、疾病控制中心、社会福利机构等医疗管理部门。服务性质也从过去单纯地为临床科室提供技术支持,扩展到医疗信息的咨询、诠释,健康状况筛查、跟踪,疾病或病原体流行态势,药物、毒物的合理应用与监测等领域^[4]。所以,作为医院检验科,做好沟通工作,对科室的全面管理起重要的作用。检验科要得到良好的发展,需要临床科室的大力支持。只有加强检验科与临床之间的联系,真正做到实验室与临床之间的信息互通,才能更好地提高检验人员的自身业务素质,保证检验质量,为临床诊断和治疗提供准确、可靠、及时的检验结果,才能提高医院的整体医疗服务水平,赢得患者的信赖与认可,提高检验科在医院发展中的影响力。

参考文献

- [1] 丛玉隆. 加强检验科与临床交流 促进检验科与临床结合[J]. 中华检验医学杂志, 2006, 29(1): 2-5.
- [2] 丛玉隆. 临床实验室分析前质量管理及对策[J]. 中华检验医学杂志, 2004, 27(8): 483-487.
- [3] 郑磊, 王前, 裴宇容, 等. 加强分析前检验质量管理 促进检验与临床良性互动[J]. 中国医院管理, 2009, 29(2): 29-31.
- [4] 李萍. 临床实验室管理学[M]. 北京: 高等教育出版社, 2006: 1.

(收稿日期: 2010-06-13)

ISO15189 全面质量管理体系在新生儿疾病筛查网络中的应用

万志丹, 姚英姿(广东省中山市博爱医院检验科 528402)

【关键词】 ISO15189; 新生儿疾病筛查网络; 质量管理体系

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2010.24.074

中图分类号: R722.1

文献标志码: C

文章编号: 1672-9455(2010)24-2799-03

新生儿疾病筛查是指在新生儿期,对一些危及儿童生命、危害儿童生长发育、导致儿童智力障碍的一些先天性疾病进行群体筛查,从而使患儿在无临床表现时做出早期诊断及治疗,

是避免出生缺陷、提高出生人口素质的第三道防线,是妇幼保健工作的重要内容之一。2002年,在中山市卫生局领导的中山市新生儿疾病筛查中心开展了全市新生儿疾病筛查工作,严